

## 客户归属认定细则及案场管理规定

为更好地分清各分销公司的客户归属问题及促进案场整体成交，达到合作共赢，使工作高效有序进行，特制定本制度，作为案场管理及成交业绩之依据。本制度仅对各公司及团队之间的客户进行约定。各公司及团队之间的内部客户划分，由各公司及团队之间自行约定。本制度对其他事宜未有说明之处，后期可另行补充。

### 一、 客户报备

#### 1. 报备流程

分销联系客户——系统报备（提前 1 小时）——约访报备（提前 1 小时）——前台辨客（来访登记）——置业顾问讲解——接待完毕——填写客户成交确认单

(1)系统报备作为客户归属判定的参考依据和判单依据。报备需提前 1 小时将要到访的客户信息按指定格式（公司+日期+客户姓名+电话前三后四）报备到指定系统。若在当天有未报备客户到访，分销公司必须在客户到达案场前 1 小时，以短信形式（公司+日期+客户姓名+电话前三后四）按指定格式报备到我司紧急报备负责人手机方可有效。1 小时以内报备的由我方判定，未进行约访报备的不予承认，（1 小时 紧急报备需要提供客户联系记录等相关证据）。预报备有效期为 5 天，超出有效期视为无效。

(2)客户未提前 1 小时进行约访报备，客户到场指定找分销或辨客时提供了分销约客短信，则由前台辨客通知分销前来认领，成交后业绩归属该分销公司。（客户未进行约访报备 预报备超出保护期，且无联系跟进记录视为自访客户）未提前 1 小时进行约访报备且前台辨客未能辨出，也没有约客短信不计分销业绩。

(3)客户来访登记表有效期 10 天，作为客户成交主要依据，若客户未按规定填写来访登记或无客户来访登记则视为主动放弃，请大家在联系客户时务必告知客户在辨客区做好登记。

(4)前台辨客由总包安排进行，案场销售团队旁听，分销不得参与辨客。（前台辨客区除我公司相关人员外严禁其他人员在辨客区逗留接待客户，相

关信息一律到后台查核，违者给予 500 元每次的处罚）已按规定进行约访报备但前台未能辩出的，请于客户到访当时向总包联系人提出，由总包联系人联系其相关公司，沟通确认后客户归属报备公司，不得直接上前接待或与总包发生争吵。

## 2. 报备细则

(1) 紧急报备格式：项目名称+公司名称+报备日期+客户姓名+电话前三后四

客户信息报备格式：\*先生/女士+客户号码（号码前三后四）

报备系统网址：www.zhichuangtianxia.com 紧急报备电话：

15997470137（暂定），紧急报备有效期 1 天

(2) 约访报备

约访有效期：提前 1 小时报备有效

格式：\*先生/女士+客户号码+公司名称+驻场代号

## 二、客户撞单归属判定标准及处理

1. 客户以前台辨客为准，若在售楼部内发现两家都有约访且当场发现则撞单 5:5 分单，若顾客已出售楼部，则不分单。
2. 如两家及两家以上公司都按要求进行约访报备，必须服从案场人员安排接待，一切以成交为主，不得在案场争抢客户，成交需等到客户签约后再做处理，由我司对客户报备资料进行核实。确认多家分销公司撞单并符合报备规则且多家分销公司平分。
3. 复访客户以初次到访《客户登记表》为准，有效期 10 天内成交的都归属该方，有效期以外的则属于按规定报备并陪同客户到访的他方，如多方都未按规定进行报备且不在有效期内，则该客户由我司判定。
4. 如客户自行上门，指定分销公司业务员代号或提供出分销发送的项目短信（后备注有公司及代号），本案将及时通知该司负责人认领，并提供有效报备依据，若无指定分销公司业务员代号和短信且未进行约访报备导致前台辩客未能成功辨出，则视为案场自来客户，辩客完毕后不得再提出其他异议。
5. 客户判定，我方将作为公正方，采取公开、公平、公正的方式对撞单客户进行判定，任何分销公司发生在案场内恶意争抢客户等冲突事件的，事件双方均立即解除合同，并扣除相应待结佣金

6. 紧急报备客户与系统报备客户发生撞单，按紧急报备 40%系统报备 60%分单，网络进线客户与电销客户发生撞单，按网络进线客户 40%电销客户 60%进行分单。

所有撞单事件都按以上条款规定的统一且唯一的标准进行核实。分销公司及其所属业务人员，不论是否先联系客户、不论与客户关系好坏、也无论其他各种理由情况，都不能作为业绩分成的理由和依据。

### 三、 案场管理

- 1、不得以任何形式在案场内外推广项目、招揽客户（“案场外”界定为客户接待中心半径 2000 米范围内），无论是否客户主动；不得以任何方式截客户、抢客户，包括：登记客户电话、向客户发名片、项目资料等。
- 2、除内场管理人员外，当他方与客户接洽、谈判时除非接到接洽方请求，任何情况下不得上前搭话。
- 3、各分销应按照项目确定版本在网络等媒体上发布项目信息，不得私自编造虚假内容发布。
- 4、各分销业务人员不得私自给客户任何形式的折扣、返佣。
- 5、各分销不得以任何形式向客户收取任何费用；客户所有款项应及时回笼项目专项账户。
- 6、如有客户冲突情况发生，先相应的公司之间进行界定与协商，协商不成，由本案进行裁定，各公司须对裁定严格执行，不得有异议。
- 7、遵守开发商案场各项制度，如有违反产生的处罚由分销公司承担。

武汉智创天下房地产营销策划有限公司

2018. 04. 10